

SENTENÇA n.º 040/2026

Processo n.º 3226/2025

SUMÁRIO:

A empreitada deve ser realizada nos termos contratados ou orçamentados sendo aceite pelo dono da obra aquando do pagamento da adjudicação.

As declarações de parte não servem como única prova de que na data do conflito algo tenha ocorrido mal.

O ónus da prova nos termos da lei recai sobre o autor da ação.

No caso de dúvida instalada sobre a verdade dos factos a mesma beneficia o réu através do princípio in dúbio pro reo.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Tendo sido autorizado e entregue elementos aos autos com data de 14.01.2026.

3. Do objeto do litígio

3.1. *Questão prévia:*

O objeto do litígio determinado por este tribunal na sequência do pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos, deve desde logo dizer-se que está verdadeiramente inquinado pois não há nenhuma prova documental, pericial ou testemunhal do que está a ser alegado – apenas com depoimento de parte – pelo reclamante.

Os relatos são completamente antagónicos, como abaixo se verá uma vez que o reclamante alega anomalias na obra, e a reclamada alega que concluiu os trabalhos em conformidade com o contratado e que ainda existiria um valor em dívida.

Não tendo este tribunal competência para decidir de uma injunção, ou pela dívida existente ou não, cuja eventual cobrança tem de decorrer em tribunal próprio, apenas podemos apreciar, mediante a prova à data dos factos, perante o que se comprove ter sido contratado e feito, da conformidade do serviço em apreço.

Sempre se diga que o tribunal arbitral não é um meio de defesa do consumidor e que ainda que não seja obrigatória a constituição de advogado, as regras a aplicar são de direito e processuais e não pode por isso o tribunal arbitral afastar-se dos termos da lei que serão a base de apreciação.

Ainda assim entende o tribunal ser de definir o objeto do litígio num pedido de anulação de uma terceira fatura com alegados trabalhos extra, e a realização de serviços em falta, no valor de €1056.52 o total do pedido.

Alega o Reclamante que solicitou um orçamento à reclamada, ainda que a mesma seja constituída por um prestador, e recebido o orçamento, este apresentava uma descrição muito vaga e escassa das intervenções a realizar. Contudo, por texto trocado, foi clarificado, pelo próprio, que trabalhos estariam incluídos no seu orçamento.

Foi entregue aos autos um contrato de prestação de serviços com a menção do serviços em causa, e o valor a pagar de €3445, com data de 19.08.2025.

De acordo com o contrato a prestação de serviços, seria de 4/5 dias e que lhe havia sido indicado que estariam dois trabalhadores em simultâneo, embora entenda o reclamante que isso não aconteceu.

Acrescenta que durante o tempo de duração da prestação, acompanhou os trabalhos a todo o momento, e até ajudou a identificar fraturas e outras necessidades de reparação. Na última manhã, o prestador ao indicar que estava tudo concluído, arrumou os seus materiais e, ao despedir-se, indicou que “eu depois actualizo o preço”.

O Reclamante terá questionado sobre essa atualização e refere que o mesmo lhe indicou que consistia na substituição de duas ripas de madeira, numa zona de 3 m² de telhado, que o reclamante já tinha dito existir (antes sequer do prestador enviar o contrato), considerando ser do conhecimento das partes que isso estava no orçamento alvo de envio.

Alega ter indicado que essa substituição de ripas, que lhe demoraram nem uma hora a fazer, fazia, obviamente, parte das reparações do telhado, pelo que estavam incluídas no orçamento entregue, mas este já estava de saída.

Além de que a entidade Reclamada não colocou a rede anti-pássaros, queria remendar apenas umas fendas na chaminé em vez de colocar massa em toda a chaminé e deu apenas uma demão de tinta plástica, quando havia dito que levaria duas demãos, deixando as uniões das telhas sem qualquer tinta plástica.

Depois de todas estas falhas, emitiu uma terceira fatura, no valor aqui reclamado com a ação, com os alegados trabalhos extras, que nunca foram contratualizados nem sequer colocados à minha deliberação e aceitação prévias, que me foram apenas reportados, mesmo comigo a acompanhar os trabalhos a todo o instante.

A Reclamada (----) respondeu em sede de mediação, e esteve presente em audiência, através do seu representante legal Sr. ----, alegando que no início tudo começou com uma vistoria ao telhado para fazer um orçamento tendo em conta as suas necessidades para os reparos.

No dia da análise e por questões alheias a este tribunal, a reclamada subiu ao telhado sem o reclamante e tentou perceber o que era necessário fazer para resolver os problemas, mas não fez logo orçamento/contrato.

O Reclamante terá insistido e indicado o pretendido face ao que a reclamada indica que seriam pequenas infiltrações que o reclamante entende que vinham das caleiras e da chaminé.

Verificando a Reclamada que o telhado estava muito sujo e cheio de musgo, foi feito contrato com a menção de que seria necessária uma limpeza com máquina de alta pressão e uma pintura para telhados, e foi explicado que incluía pequenas reparações.

Tendo sido referido com a concordância do reclamante que uma vez que os trabalhos fossem iniciados podia haver outros problemas e que estes não estavam incluídos no Orçamento.

Depois de lavar o telhado completo com a máquina de alta pressão foi o reclamante convidado a subir as escadas para ver que o telhado tinha muitas telhas partidas e ripas que tinham colapsado por estarem podres.

Como já tinham combinado o reclamante ordenou a substituição das ripas e telhas que estavam quebradas ou danificadas. Também pediu que a chaminé fosse reparada e pintada. A chaminé estava em mau estado e as quatro partes que seguravam a pedra em cima da chaminé estavam todas partidas e em perigo de colapsar. Tendo sido solicitado que fossem reparadas.

O Reclamante não esteve o tempo inteiro a inspecionar a obra e só subiu ao telhado uma vez, com grande dificuldade com medo de cair. O resto do tempo estava dentro da casa.

A alegação que o trabalho foi feito em menos tempo não procede em virtude da reclamada se justificar que dá sempre um tempo maior por poderem haver impedimentos.

A Reclamada alega que este com outra funcionária no local, a Sra. Sandra, com muita experiência e faz o trabalho dela com muita responsabilidade. Não foi necessário a subida ao telhado porque só era necessária uma pessoa para fazer os trabalhos do telhado neste caso.

Por fim e quanto à menção de colocação de uma rede anti pássaros essa foi outra coisa não orçamentada.

O trabalho de remover 100-120 telhas mudar ripas e recolocar todas as telhas não é um trabalho incluído no orçamento. trabalho incluído no orçamento.

Além de indicações que nos autos são pessoais e que este tribunal não pode apreciar, sobre comentários feitos, acrescenta a reclamada que cumpriu o orçamento quanto à pintura, pois as duas de mão de tinta era para telhas caso o telhado fosse pintado a mão, mas como foi pintado com uma máquina airless de alta pressão colocando o dobro da tinta evita a necessidade de levar uma segunda de mão.

Conclui a reclamada que o seu trabalho ficou em perfeição com o telhado todo lavado, reparado e pintado incluindo a chaminé. As áreas a volta da casa foram todas varridas e lavadas e todo o lixo removido.

Existiram trabalhos extra que entende que foram feitos e não são pequenos remendos, mas sim grandes trabalhos autorizados pelo próprio reclamante sabendo este que não fazia parte do orçamento, e que a Reclamada pretende fazer cobrar, precisamente no valor aqui reclamado de €1056.82.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A ação tem o valor total de **€1056.82** (mil e cinquenta e seis euros e oitenta e dois cêntimos) conforme indicação aos autos.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada acompanhada de mandatária e de testemunhas que foram ouvidas como as partes no decorrer da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as mesmas.

Feitas as alegações foi encerrada a audiência, e informados os presentes que posteriormente seria remetida sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados:

- a. O reclamante em consequência contrato de prestação de serviços nos autos que adjudicou com à reclamada, com data de 19.08.2025, ligou-se à mesma e
- b. Autorizou a prestação ali descrita de: «*Lavagem do telhado com máquina de alta pressão; • Pequenas reparações necessárias nas telhas, caleiras, chaminé ou cumeeiras; • Pintura integral do telhado com tinta Dyrup para telhas*» pela quantia total de €3445
- c. O orçamento foi aceite sem que tenha discriminação do valor para cada componente
- d. Com a menção de se realizar num prazo de 4 a 5 dias,
- e. Devendo o valor ser pago em duas tranches, com a assinatura e a conclusão dos trabalhos, (2411.50€ e 838.50€)
- f. Sem que haja menção a avaliação de trabalhos extra que pudessem estar desde logo autorizados
- g. Ou orçamentados (o que o tribunal admite que poderia não ser possível avaliar num primeiro momento), mas não foram acautelados em contrato
- h. Também não está descrito o número de homens que andariam a trabalhar ou horas,
- i. Não existindo qualquer reserva ou condições diferentes a cumprir,
- j. Mas prevendo-se obrigações para o cliente e para o prestador
- k. A reclamada esteve no local a trabalhar,
- l. Foram realizados os trabalhos de lavagem do telhado, pintura do mesmo, e pequenas reparações, sem que este tribunal as possa determinar como discriminadas ou descritas em sede de contrato.
- m. No final o local foi limpo, não havendo prova do contrário, ainda que o procedimento de limpeza seja ao dispor e organização do empreiteiro.
- n. A reclamada recebeu a quantia contratada, em duas tranches de €1722,50, a 21.08.2025 e a 28.08.2025, havendo nos autos os respetivos recibos.

- o. A 28.08.2025 foi emitida uma declaração de serviço/remoção de reparação do telhado/chaminé,
- p. Mas já depois do serviço realizado
- q. Sem que conste nos autos qualquer aditamento ao contrato realizado
- r. Novo contrato
- s. Ou orçamento que tivesse sido aceite pelo reclamante.
- t. Sem que exista detalhe que permita este tribunal apreciar da existência a favor da empresa reclamada da possibilidade ou não de qualquer cobrança.
- u. Ainda que se admita que possa haver acordo verbal entre as partes, mas o que tem de ficar devidamente comprovado por testemunhas e aqui apenas o depoimento dos envolvidos não será suficiente,
- v. Dessa declaração de serviços foi realizada fatura no valor de €1056.82 com data de 30.08.2025.

7.2 Factos dados como não provados:

- a. Que tenha havido incumprimento do contrato por parte da reclamada, face ao que foi contratado a 19.08.2025
- b. Não há prova pericial que permita concluir por anomalias existentes com nexos de causalidade pelo realizado, nomeadamente infiltrações que este tribunal possa considerar serem causadas pela reclamada.
- c. Nunca ficou provado que a reparação da chaminé estava contratada no contrato constante nos autos.
- d. Ou que existissem outros trabalhos a ter de ser realizados pelo único contrato realizado.
- e. Que as infiltrações em apreço alegadas seja culpa exclusiva da intervenção da reclamada,

- f. Ainda que as partes tenham trocado mensagens quanto a tal, mas não com o efeito de contrato
- g. Sendo que o print do whatsapp não pode ser aceite como prova de tal, podendo quando muito documentar um processo-crime por difamação desde que a mensagem cumpra os requisitos de uma comunicação virtual em termos processuais.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas no processo. Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista a reclamação de serviço prestado, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de tal contratação ou falta de conformidade, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido¹ que «a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.»

¹ Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados, no âmbito da sua competência e da relação de consumo em causa.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio conferir aos consumidores uma série de direitos, estando em causa a qualidade dos direitos e serviços.

Contudo em apreço a discussão não recai apenas sobre a garantia do serviço, mas sim sobre cobrança adicional recebida, e apreciação de serviços extra realizados.

Devendo aqui aludir-se ao contrato de prestação de serviços, e a indicações ou pedido do reclamante, quanto ao que foi contratado e que se pode dar como matéria provada.

Desde logo e como já suprarreferido, em sede de apreciação não pode este tribunal impor a anulação de uma fatura a pagamento, que apenas a entidade reclamada pode ponderar as devidas medidas para a sua cobrança conforme prova que terá de realizar.

Nos termos da lei tem-se assim presente os artigos referentes ao Código Civil, definindo a doutrina² genericamente a empreitada como:

« uma modalidade de contrato de prestação de serviços, regulada no artigo 1207.º e seguintes do Código Civil (CC). Ao contrário da compra e venda, em que se adquire uma determinada coisa ou direito, na empreitada o dono da obra encarrega o empreiteiro de realizar uma obra de acordo com as suas

² Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/empreitada-direito-civil>

instruções. Embora o termo “empreitada” se utilize mais comumente em matéria de construção civil, a verdade é que este contrato pode ter por objeto qualquer outra realidade, nomeadamente incidente sobre bens móveis (como, por exemplo, um barco, um vestido, uma sinfonia, uma peça de teatro, etc.). A não ser que haja convenção ou uso em contrário, os materiais e utensílios necessários para a execução da obra devem ser fornecidos pelo empreiteiro (cfr. artigo 1210.º do CC).»

Assim prevê o artigo 1207.º CC a noção de empreitada como o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço.

Cabendo a execução da obra ao empreiteiro pelo art. 1208.º CC, de acordo com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato.

A reclamada procedeu à prestação do serviço que foi contratado, e que este tribunal pode apenas dar como provado ser:

«Lavagem do telhado com máquina de alta pressão; Pequenas reparações necessárias nas telhas, caleiras, chaminé ou cumeeiras; Pintura integral do telhado com tinta Dyrup para telhas.»

Acrescente-se que num contrato de empreitada o empreiteiro aqui reclamante tem autonomia para gerir a obra e o seu andamento, não equivalendo essa gestão a qualquer incumprimento.

Uma vez que estabelece o Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

O reclamante prova que pagou um valor, na sequência do contrato que aceitou sem contestação onde tinha de pagar uma quantia com a adjudicação e outro tanto com a conclusão, no total de €3445, sendo que foi dividido o valor, em duas tranches de €1722.50, já pagas a 21.08 e a 29.08.2025

A reclamada comprova que esteve no local, e procedeu aos serviços contratados. É feita a alegação pela declaração de serviços adicionais, mas como já referimos, apenas o seu depoimento não é suficiente para a prova de serviço, nem é esta a instância que possa levar à cobrança dos valores adicionais que reclama.

Não há prova de qualquer contratação ou aditamento ao contrato inicial, que permita concluir que o reclamante aceitou e concordou com trabalhos adicionais.

Sendo que do contrato inicial estavam já previstos serviços de:

«Pequenas reparações necessárias nas telhas, caleiras, chaminé ou cumeeiras»

Cuja dimensão ou pormenor não pode este tribunal detalhar, por ausência dessa menção no contrato aceite.

Do peticionado quanto a garantia do serviço prestado, e que este tribunal deu como provado que ocorreu, terá de avaliar-se juridicamente o caso aludindo ao diploma relativo às garantias – DL 84/2021, ainda que do contrato haja uma alusão a 12 meses de garantia, mas esse não é o prazo legal, que ainda que em

bens usados possa reduzir-se por acordo das partes, quanto a bens que fossem adquiridos a garantia será de 36 meses.

Da empreitada/prestação de serviços em apreço, e em garantia, não há no entanto, prova pericial ou documental, além do depoimento do reclamante, quanto a qualquer dano que tenha sido causado no local exclusivamente pela reclamada.

O pedido alude a realização de serviços em falta, e a infiltrações, mas atendendo ao que foi contratado e dado como provado, não há prova suficiente de incumprimento, e prova de falta de conformidade imputável.

Sublinhe-se que o ónus da prova de acordo com o art. 342.º do CC levamos a ter presente que no contexto processual, alguém tem de demonstrar os factos que invoca.

No Direito português, os critérios gerais de distribuição subjetiva do ónus da prova são os seguintes: àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; já a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Podemos ainda encontrar regras especiais sobre o ónus da prova: nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga; nas ações que devam ser propostas dentro de certo prazo a contar da data em que o autor teve conhecimento de determinado facto, cabe ao réu a prova de o prazo ter já decorrido, salvo se outra for a solução especialmente consignada na lei; se o direito invocado pelo autor estiver sujeito a condição suspensiva ou a termo inicial, cabe-lhe a prova de que a condição se verificou ou o termo se venceu; se

o direito estiver sujeito a condição resolutiva ou a termo final, cabe ao réu provar a verificação da condição ou o vencimento do prazo.

Mas sublinhe-se que a dúvida quanto à existência de um facto, deve ser resolvida contra aquele a quem o facto aproveita.

Ora com base na prova realizada nos autos, é nosso entendimento que nenhuma das partes pode provar o alegado, nem que houve contratação adicional de serviços, nem que houve incumprimento do contrato inicial, que sendo prestado e pago, está com a garantia a decorrer, desde 28.08.2025 data que a obra foi entregue.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, tem de decair o pedido neste processo.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as respetivas custas, repartidas por cada uma das partes nos termos legais.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos